

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

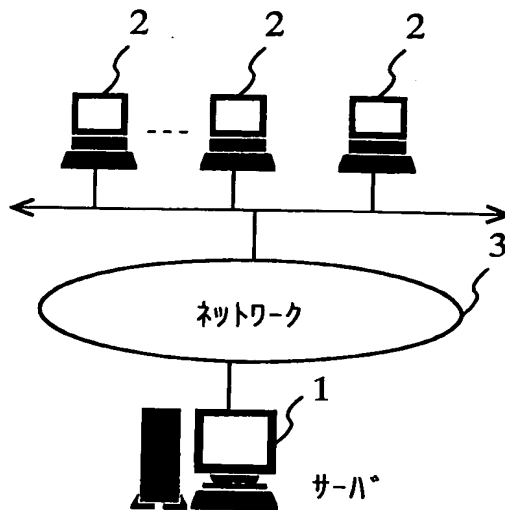
IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

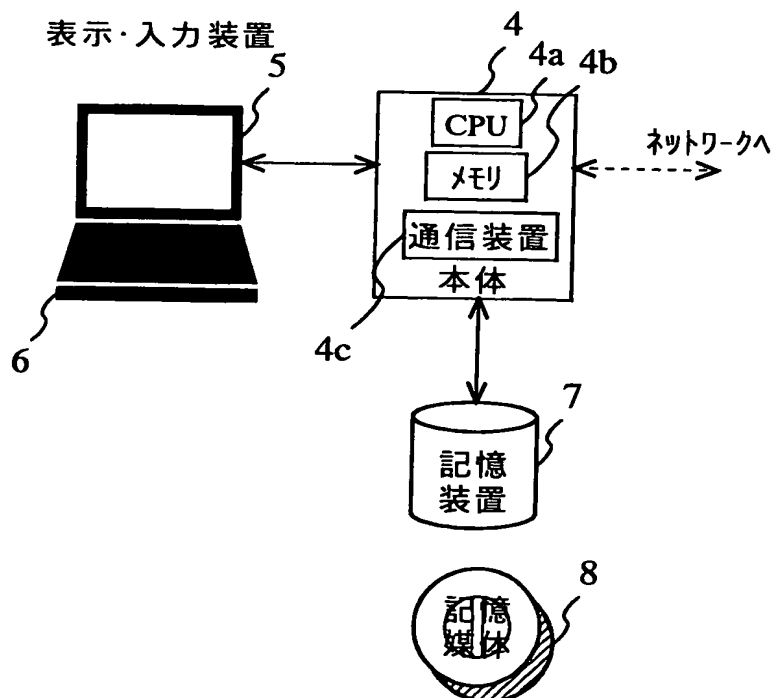
【書類名】図面

【図1】 FIG. 1

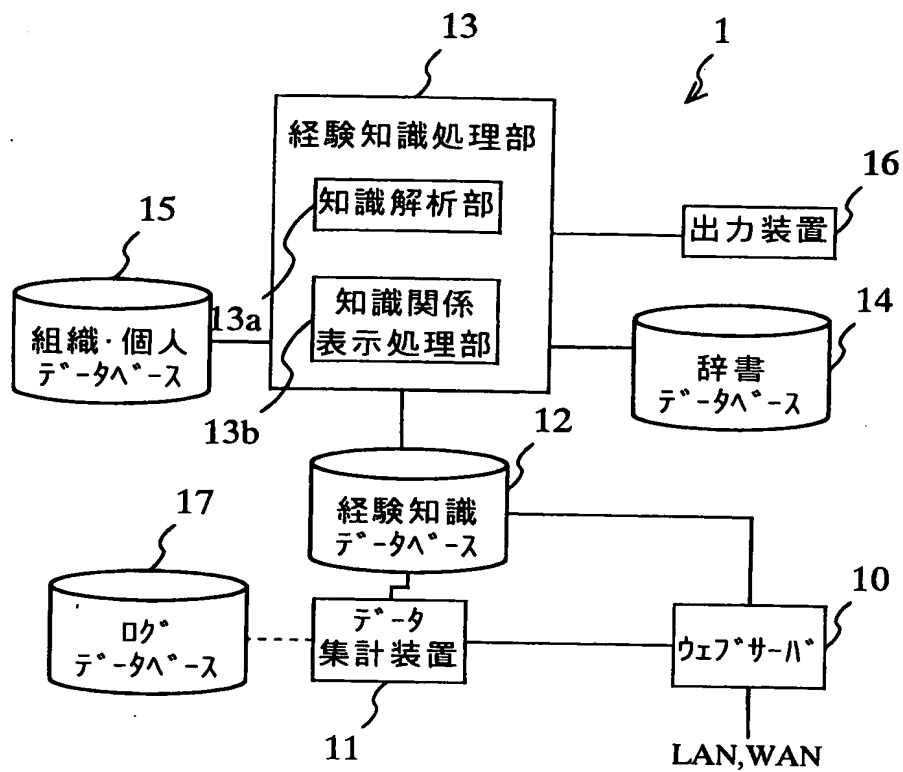
クライアントコンピュータ



【図2】 FIG. 2



~~【図3】~~ FIG. 3



~~【図4】~~ FIG. 4

組織情報

組織ID	組織名	組織形態	期間	上位組織
------	-----	------	----	------

~~【図5】~~ FIG. 5

個人情報

個人ID	個人名	所属組織ID	期間
------	-----	--------	----

【図6】 Fig. 6

経験知識の調査結果

回答 ID	回答者ID (個人ID)	過去の 重要な 経験	経験 職種	得た 経験知	影響を受けた 個人ID or 組織ID	経験 時期	課題	状況	適用 事例	手段	適用 対象者	理由	結果	適用 職種	適用 時期	回答 日時
----------	-----------------	------------------	----------	-----------	---------------------------	----------	----	----	----------	----	-----------	----	----	----------	----------	----------

~~Figure 7~~ FIG. 7

経験知識抽出結果

知識 ID	経験知識 名称	回答 ID	知識創造 プロセス	経験 業務	成功/ 失敗 フラグ	適用 業務	適用 対象者
----------	------------	----------	--------------	----------	------------------	----------	-----------

A あなたが現在の業務を遂行する上で役にたっている、あなたの過去の業務経験はなんですか？事例を教えてください。

例： お客様のニーズが分からず営業売上が伸びなかったが、一度、優秀な先輩に見本を見てもらい、OJTを受けたら、お客様つかむコツがわかり、営業成績が伸びるようになった。

お客様のニーズが分からず営業売上が伸びなかったが、一度、優秀な先輩に見本を見てもらい、OJTを受けたら、お客様つかむコツがわかり、営業成績が伸びるようになった。

A-1. あなたの当時の職種と所属部門を回答ください。

- ☒ 営業(SP含む) ☐ SE ☐ サービス ☐ 売管・契約
☐ 研究・開発 ☐ 技術 ☐ 生産 ☐ スタッフ他

A-1-2. 当時の所属部門に一番近い今の組織を選択ください。

(A部、B部、X部、Dセンター)

A-1-3. 経験期間を回答ください。

A-2. その経験から学んだことを教えてください。

例： お客様のニーズがよく分からないときには、優秀な人と一緒に活動し、その人の営業ノウハウやコツが得るといい。

お客様のニーズがよく分からないときには、優秀な人と一緒に活動し、その人の営業ノウハウやコツが得るといい。

A-3. その経験を現在の業務のどのような場面で活かしていますか？なるべく詳しく教えてください。

例： 重点顧客にアプローチできていない部下の営業マンがいれば、課内の一番優秀な営業を同行させる。

重点顧客にアプローチできていない部下の営業マンがいれば、課内の一番優秀な営業を同行させる。

A-4. 現在の業務でなぜ役に立っているか教えてください。

例： 部下の営業スキルが上がり自信を持って活動することとなり、課全体の営業成績が上がるとができるため。

部下の営業スキルが上がり自信を持って活動することとなり、課全体の営業成績が上がるとができるため。

~~【図9】~~ FIG. 9

活動辞書構成

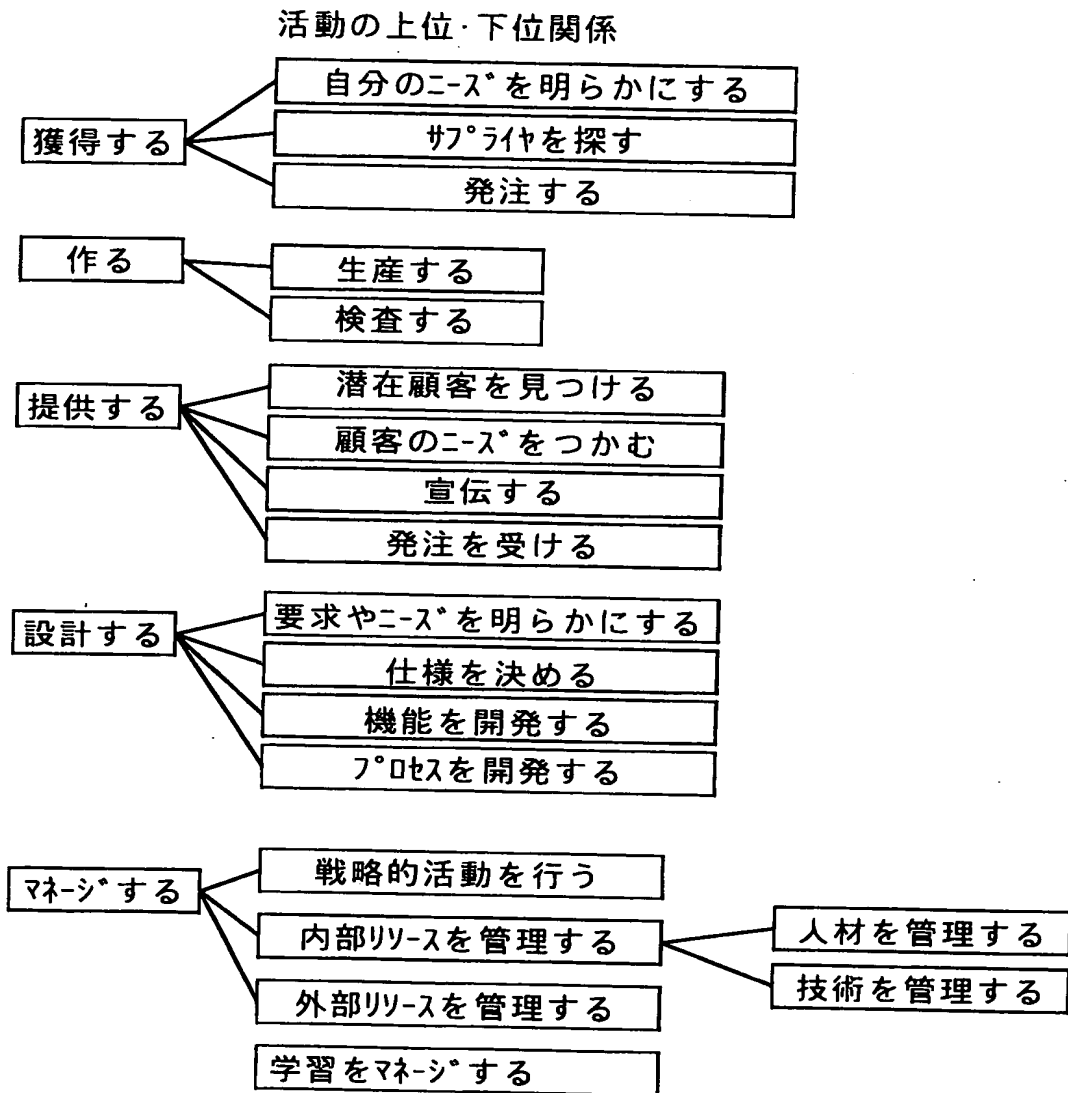
業務活動ID	活動名	活動定義単語集合	上位活動ID
--------	-----	----------	--------

~~【図10】~~ FIG. 10

活動定義単語集合構成

述語動詞	述語修飾語	目的格名詞	目的格名詞 修飾語	主格名詞	主格名詞 修飾語
------	-------	-------	--------------	------	-------------

~~【図11】~~ FIG. 11



~~【図12】~~ FIG. 12

活動辞書構成

知識プロセスID	知識プロセス定義単語集合	分類
----------	--------------	----

知識7' 知識單語集合構成

手段 述語	手段 述語 修飾語	手段 目的格 名詞 修飾語	手段 主格 名詞	知識 創造 活動 述語	知識 創造 活動 目的格 名詞	知識 創造 活動 目的格 名詞 修飾語	知識 創造 活動 主格 名詞 修飾語
----------	-----------------	------------------------	----------------	----------------------	-----------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

~~【図14】~~ FIG.14

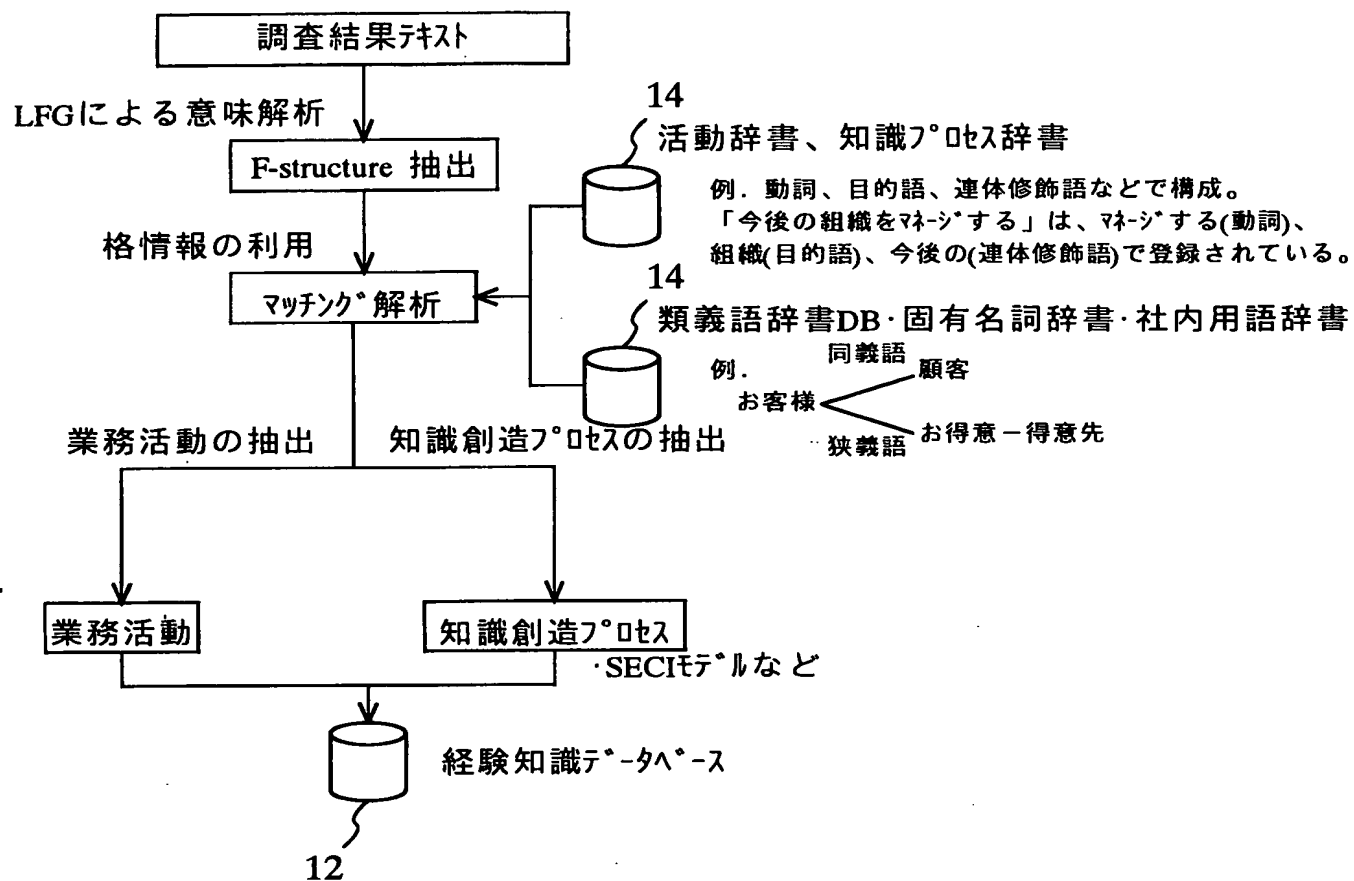
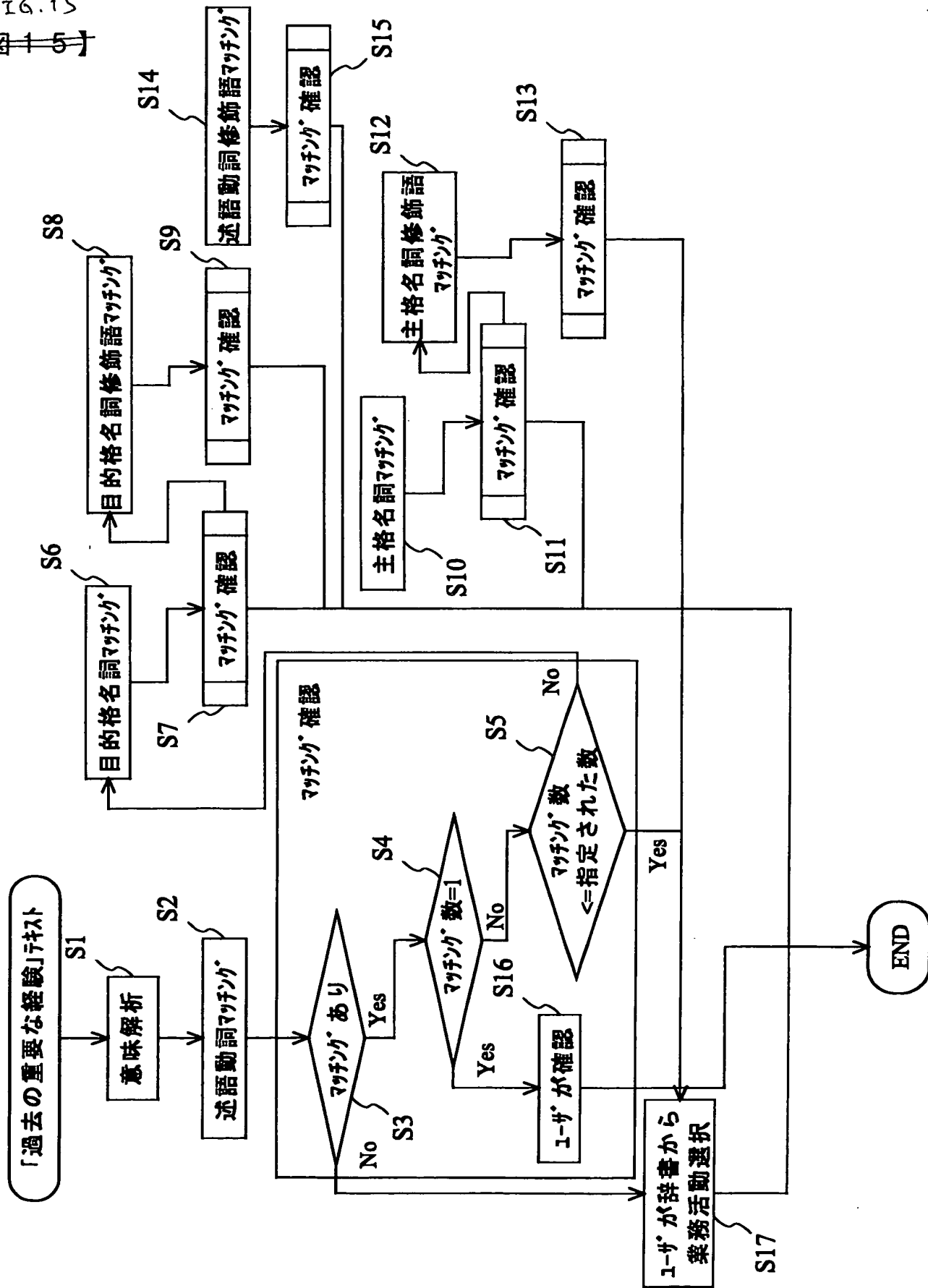


FIG. 15
【図15】



活動定義単語集合

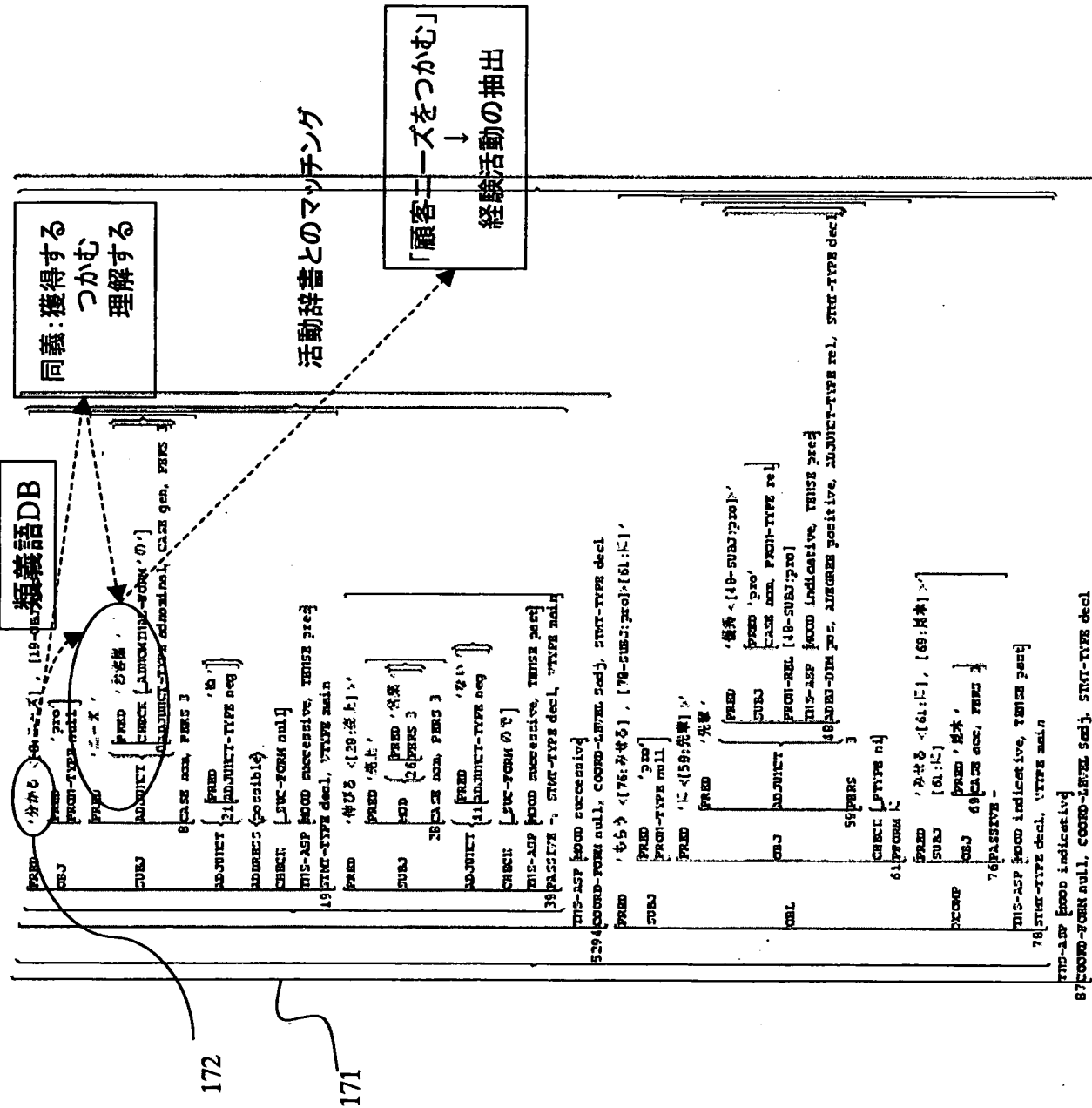
業務活動 ID	活動名	述語動詞	述語修飾語	目的格名詞	目的格名詞 修飾語	主格名詞	主格名詞 修飾語	上位活動 ID
1	獲得する	獲得する						
2	作る	作る						
3	提供する	提供する						
4	設計する	設計する						
5	マネージする	管理する						
6	自分のニーズを 同定する	同定する		ニーズ	自分			1
7	顧客ニーズを つかむ	つかむ		ニーズ	顧客			3
8	製品やサービスの ニーズを獲得する	獲得する		ニーズ	(製品orサービス)			4

FIG. 17

図17

Answer:お客様のニーズが分からず営業売上が伸びなかったの、優秀な先輩に見本を見せてもらった。

*お客様のニーズが分かる、営業売上が伸びる、といったので優秀な先輩に見本を見せてもらった。



経験知識

タイトル:

できる人と活動しゴツを盗む

経験知:

優秀な営業マンに見本を見せてもらおうと、ノリやゴツがつかめる

課題:

営業成績が伸びない

根拠:

営業スキルがあがり自信を持って活動できる

状況:

重点顧客にアプローチできていない

結果:

コンタクトにノリを達成できる。

リサイクル事例or手段:

重点顧客にアプローチできていない部下の営業マンがいれば、課内の一番優秀な営業を同行させる。

過去の役に立った経験

役に立った経験:

先輩A氏と一緒に営業活動し顧客のニーズをつかむことがわかり、今まで実績のなかったX者に商品を導入できた。

役に立った業務活動:

お客のニーズをつかむ

経験時の職種:

営業

経験時期:

1995年

関連業務活動: お客のニーズをつかむ

回答者

関連知識創造 SECI: 共同化

回答者:

赤坂五郎

プロセス:

営業

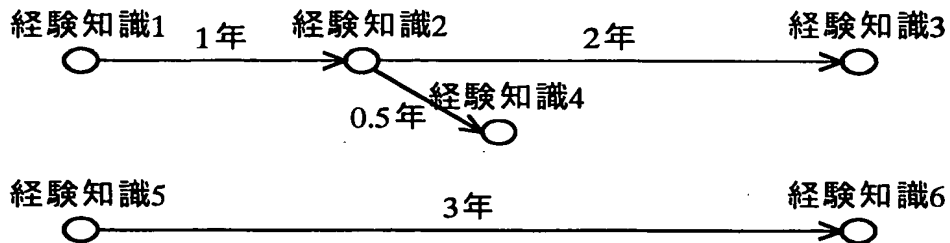
回答日:

2001/03/03

経験知活用時期: 1998年

~~【図19】~~ FIG.19

経験知識伝播グラフ



~~【図20】~~ FIG.20

経験知識伝播速度比較表

企業名	組織名	経験知識伝播速度
X社	A部	0.3
	B部	0.789756
	C部	1.3456
	D部	0.976
	平均	0.852839
Y社	2課	1.1
	3課	0.25
	4課	1.2
	平均	0.85

~~図2-1~~ FIG. 21

経験知リサイクルマップ 業務活動*知識創造プロセス(SECIモデル)

Business activity		知識創造プロセス	SECI				
			共同化	表出化	統合化	内面化	計
プラクティス	得る	自分のニーズを特定する					1/0
		供給者を探す					0/0
		供給者を選ぶ					0/0
		注文する					0/0
		受け取る					0/0
		対価を支払う					0/0
		供給者をマネージする					0/0
	小計		0/0	1/0	0/0	0/0	1/0
	作る	製造する		0/4	3/1		3/5
		試作する					0/0
		小計	0/0	0/4	3/1	0/0	3/5
	提供する	お客を特定する		1/0			1/0
		お客のニーズを特定する	2/1	212	1/2	2/1	5/4
		お客に宣伝する					0/0
		注文を受ける	211	210			0/0
		製品やサービスを提供する					0/0
		対価を受け取る					0/0
		お客との関係を良好に保つ			3/4		3/4
	小計		2/1	1/0	4/6	2/1	9/8
	デザインする	ニーズや要求を特定する		1/0			1/0
		機能仕様を特定する					0/0
		製品・サービスなどの機能を開発する	1/2				1/2
		プロセスを開発する					0/0
	小計		1/2	1/0	0/0	0/0	2/2
	プラクティスリサイクル知識合計		3/3	2/4	8/7	2/1	15/15
プラクティスをマネージする	戦略	戦略をつくる	1/0				1/0
		戦略を展開する		0/2			0/2
		小計	1/0	0/2	0/0	0/0	1/2
	内部リソース	内部リソース全般を管理する	0/1				0/1
		財務を管理する					0/0
		ものを管理する	1/0				1/0
		人材をマネージする					0/0
		情報を管理する		1/0			1/0
		技術をマネージする				1/2	1/2
		組織やプロジェクトをマネージする	0/1				0/1
	小計		1/2	1/0	0/0	1/2	3/4
	外部リソース	全般		1/0	2/0		3/0
		ステークホルダーをマネージする			1/0	1/1	2/1
		環境関係をマネージする					0/0
		社会的関係をマネージする		1/0			1/0
		競合との関係をマネージする			1/2	2/2	3/4
		規制関係をマネージする					0/0
		小計	0/0	2/0	4/2	3/3	9/5
	変化	学習と変化をマネージする		1/1		0/2	1/3
		小計	0/0	1/1	0/0	0/2	1/3
	プラクティスをマネージするリサイクル知識合計		2/2	4/3	4/2	4/7	14/14
	リサイクル知識合計		5/5	6/7	12/9	6/8	29/29

【図22】経験知リサイクルマップ 業務活動 * 知識創造プロセス(SECI)

Business Activity		知識創造プロセス	SECI									
			共同化		表出化		結合化		内面化		計	
プラクティス	得る	自分のニーズを特定する					1		1		1	0
		供給者を探す									0	0
		供給者を選ぶ									0	0
		注文する									0	0
		受け取る									0	0
		対価を支払う									0	0
		供給者をマネージする									0	0
		小計	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
	作る	製造する				4	3	1			3	5
		試作する									0	0
		小計	0	0	0	4	3	1	0	0	3	5
	提供する	お客を特定する			1	0					1	0
		お客のニーズを特定する	2	1			1	2	2	1	5	4
		お客に宣伝する									0	0
		注文を受ける									0	0
		製品やサービスを提供する									0	0
		対価を受け取る									0	0
		お客との関係を良好に保つ					3	4			3	4
		小計	2	1	1	0	4	6	2	1	9	8
	設計する	ニーズや要求を特定する			1	0					1	0
		機能仕様を特定する									0	0
		製品・サービスなどの機能を開発する	1	2							1	2
		プロセスを開発する									0	0
		小計	1	2	1	0	0	0			2	2
	プラクティスリサイクル知識合計		3	3	2	4	8	7			15	15
プラクティスをマネージする	戦略	戦略をつくる	1								0	0
		戦略を展開する			0	2					0	2
		小計	1	0	0	2	0	0	0	0	1	2
	内部リソース	全般		1							0	1
		財務を管理する									0	0
		ものを管理する	1								1	0
		人材をマネージする									0	0
		情報を管理する			1						1	0
		技術をマネージする							1	2	1	2
		組織やプロジェクトをマネージする		1							0	1
		小計	1	2	1	0	0	0	1	2	3	4
	外部リソース	全般			1		2				3	0
		ステークホルダーをマネージする					1		1	1	2	1
		環境関係をマネージする									0	0
		社会的関係をマネージする			1						1	0
		競合との関係をマネージする					1	2	2	2	3	4
		規制関係をマネージする									0	0
		小計	0	0	2	0	4	2	3	3	9	5
	変化	学習と変化をマネージする			1	1			0	2	1	3
		小計	0	0	1	1	0	0	0	2	1	3
	プラクティスをマネージするリサイクル知識合計		2	1	4	3	4	2	4	7	14	14
	リサイクル知識合計		5	5	6	7	12	9	6	8	29	29

Business Activity		営業 (含SP)	SE	サービス	販管・契約	研究・開発	技術	スタッフ他	計
得る	自分のニーズを特定する			1	1	1		1	4
	供給者を探す								0
	供給者を選ぶ								0
	注文する								0
	受け取る								0
	対価を支払う								0
	供給者をマネージする								0
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0
	製造する			4	3	1			8
	販管する								15
作る	小計	0	0	0	4	3	1	0	0
	お客を特定する								9
	お客のニーズを特定する		1						15
	お客に宣伝する	2	1		1	2	2	1	2
	注文を受ける								0
	製品やサービスを提供する								0
	対価を受け取る								0
	お客との関係を良好に保つ			3	4			1	0
	小計	2	1	1	0	4	6	2	1
	ニーズや要求を特定する		1						13
提供する	機能仕様を特定する								12
	製品・サービスなどの機能を開発する								1
	プロセスを開発する	1	2						0
	小計	1	2						0
デザインする	フラクティスリサイクル知識合計	1	2	1	0	0	0		2
	道頭をつくる	3	3	2	4	8	7		2
	戦略を展開する	1							2
	小計	1	0	0	2	0	0	0	14
戦略	全数	1	0	0	2	0	0	0	1
	財務を管理する		1						2
	ものを管理する								0
	人材をマネージする	1							1
	設備を管理する								0
	技術をマネージする		1						0
	組織やプロジェクトをマネージする					1	2	1	1
	小計	1	2	1	0	0	0	1	2
	全数	1	2	1	0	0	0	1	3
	ステークホルダーをマネージする		1						4
内部リソース	環境関係をマネージする			2					3
	社会的関係をマネージする			1					0
	組合との関係をマネージする								2
	規制関係をマネージする								1
	小計	1	2	1	0	0	0	1	3
外部リソース	全数	1	2	1	0	0	0	1	3
	ステークホルダーをマネージする								4
	環境関係をマネージする								3
	社会的関係をマネージする								0
	組合との関係をマネージする								2
	規制関係をマネージする								1
	小計	0	0	2	0	4	2	3	3
	全数	0	0	2	0	4	2	3	5
	環境関係をマネージする								3
	小計	0	0	1	1	0	0	2	1
変化	全数	0	0	1	1	0	0	2	1
	環境関係をマネージする								3
	社会的関係をマネージする								0
	組合との関係をマネージする								1
	規制関係をマネージする								3
	小計	2	1	4	3	4	2	4	14
	全数	5	5	6	7	12	9	6	29
	環境関係をマネージする								13
	小計	2	1	4	3	4	2	4	16
	リサイクル知識合計	5	5	6	7	12	9	6	29

経験知リサイクルマップ 業務活動*知識創造プロセス(SECIモデル)

職種	知識創造プロセス					
	共同化	表出化	結合化	内面化	計	
営業(含SP)			1	1	2	0
SE					0	0
サービス					0	0
売管・契約					0	0
研究・開発					0	0
生産					0	0
技術					0	0
スタッフ他		4	3	1	3	5
リサイクル知識合計	5	5	7	12	29	29

Business Activity		年度											計				
得る	自分のニーズを特定する 供給者を確保す 供給者を選ぶ 注文する 受け取る 代金を支払う 供給者をマネージする													1998～99	2000	2001	2002
作る	製造する 製作する													1998～99	2000	2001	2002
提供する	お客を特定する お客のニーズを特定する お客に宣伝する 注文を受ける 代金を受け取る 製品やサービスを提供する 外貨を受け取る お客との関係を良好に保つ													1998～99	2000	2001	2002
		デザインする	ニーズや要求を特定する 機能は機を特定する 製品・サービスなどの機能を開発する プロセスを開発する														
戦略	プラクティスリサイクル知識合計 戦略をつくる 戦略を展開する												1998～99	2000	2001	2002	
内部リソース	全般 財務を管理する ものを管理する 人材をマネージする 債権を管理する 技術をマネージする 設備やプロジェクトをマネージする												1998～99	2000	2001	2002	
		プラクティスをマネージする	全般 ステークホルダーをマネージする 環境関係をマネージする 社会的関係をマネージする 顧客との関係をマネージする 規制関係をマネージする														1998～99
変化	学習と変化をマネージする 小計 プラクティスをマネージするリサイクル知識合計 リサイクル知識合計												1998～99	2000	2001	2002	

FIG.26

表26 経験知リサイクルマップ 業務活動*経験時期

年度	～1990	1991～1995	1996～97	1998～99	2000	2001	2002	計
営業(含SP)			1	1		1	1	2
SE								0
サービス								0
売買・契約								0
研究・開発								0
生産								0
技術								0
スタッフ他		4	3		4	3		0
リサイクル知識合計	5	7	12	6	7	12	6	29

FIG. 27

図27 経験知リサイクルマップ 知識創造プロセス(SECI)*経験時期

年度	～1990	1991～1995	1996～97	1998～99	2000	2001	2002	計
共同化			1	1		1	1	2
社会化								0
組合化								0
内面化								0
リサイクル知識合計	5	6	12	6	6	12	6	29

動詞句類似ルール:

```

if 活動辞書中の活動表現句と類義の述語動詞が
  回答文中にある
  if その活動表現句に連用修飾(術
    語動詞修飾語)あり
    if 名詞句類似ルールを
      適用して類似と判断
      then 類似と判断
    else 類似と判断
  
```

名詞句類似ルール:

```

if 修飾関係が一致(主体修飾名詞や
  目的格修飾名詞など)している名詞句を抽出
  if 活動辞書中の活動表現句中の名詞
    と類義の名詞が回答文中にある
    then 類似と判断
  
```

節類似ルール:

```

if 動詞句類似ルールで類似
  if 活動辞書中の活動表現の目的語に
    含まれる名詞(目的格名詞)と類義の名詞
    が主語になっている
    then 類似の名詞を目的格と見なして
      言換えを生成し、動詞句類似ル
      ルを適用;
        目的格に対して名詞句類似ル
        ル適用
  
```

①

回答文:お客様のニーズを分からなかったで...
活動辞書中の活動表現句:顧客ニーズをつかむ

回答文解析結果:

述語:分かる(動詞) 目的格名詞:ニーズ 目的格修飾語:お客様

活動辞書の構造

述語動詞:つかむ 目的格名詞:ニーズ 目的格修飾語:顧客

「つかむ」と「分かる」が類義語DBで類義と定義されているので、
動詞句類似ルールが適用できる
述語動詞修飾語がないので、動詞句レベルで類似と判断

「ニーズ」は一致なので、「ニーズ」の目的格修飾語を名詞句
類似ルールで比較
「お客様」と「顧客」は、類義語DBで類義と定義されているので、
名詞句レベルで類似と判断

②

回答文:お客様のニーズが分からなかったで...
活動辞書中の活動表現句:顧客ニーズをつかむ

回答文解析結果:

述語:分かる(動詞) 目的格名詞:ニーズ 目的格修飾語:お客様

活動辞書の構造

述語動詞:つかむ 主格名詞:ニーズ 主格的修飾語:顧客

「ニーズ」が一致しているので節類似ルールを適用後、①の処理を行う

FIG. 29

【図29】

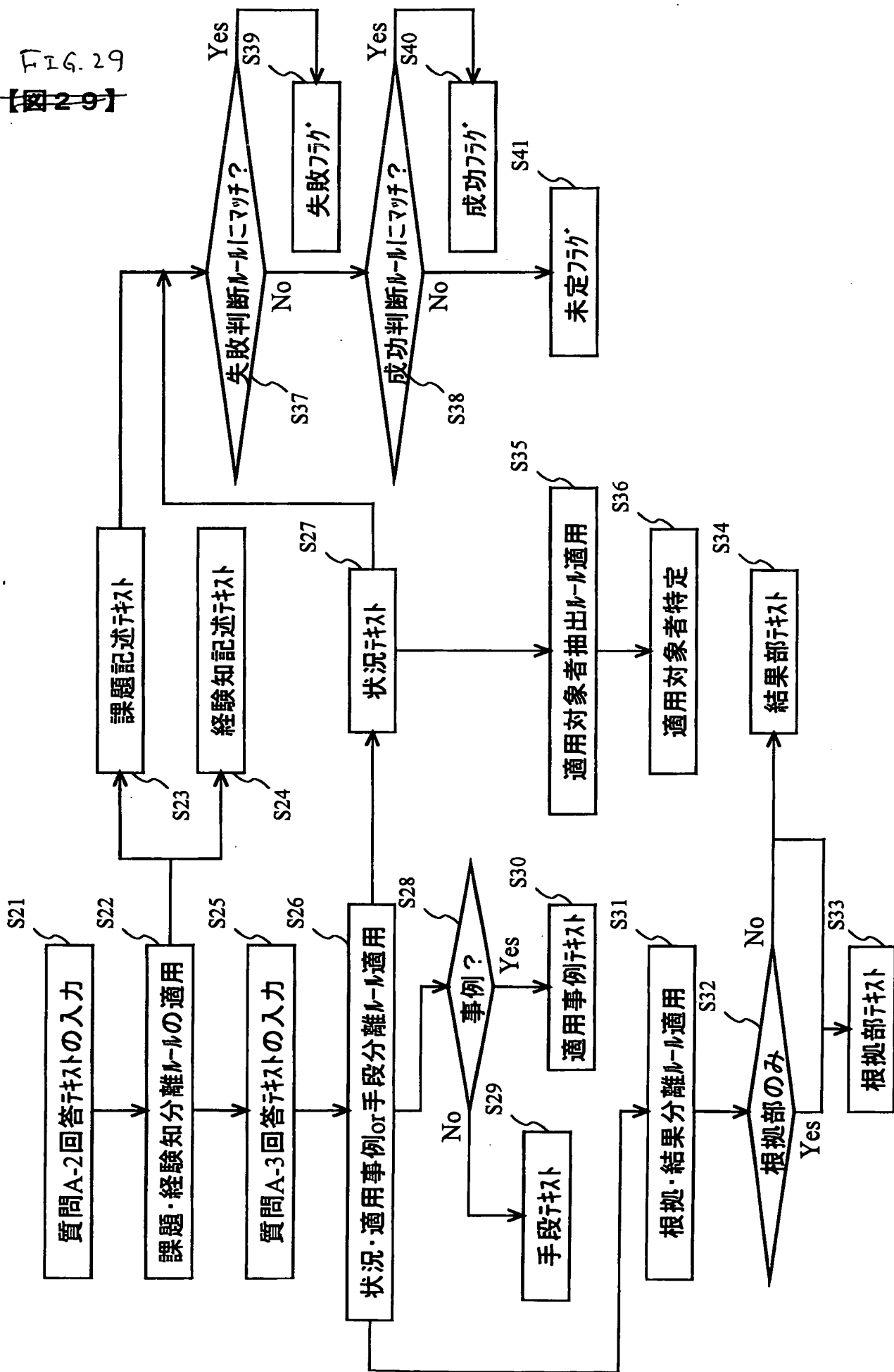


FIG. 30

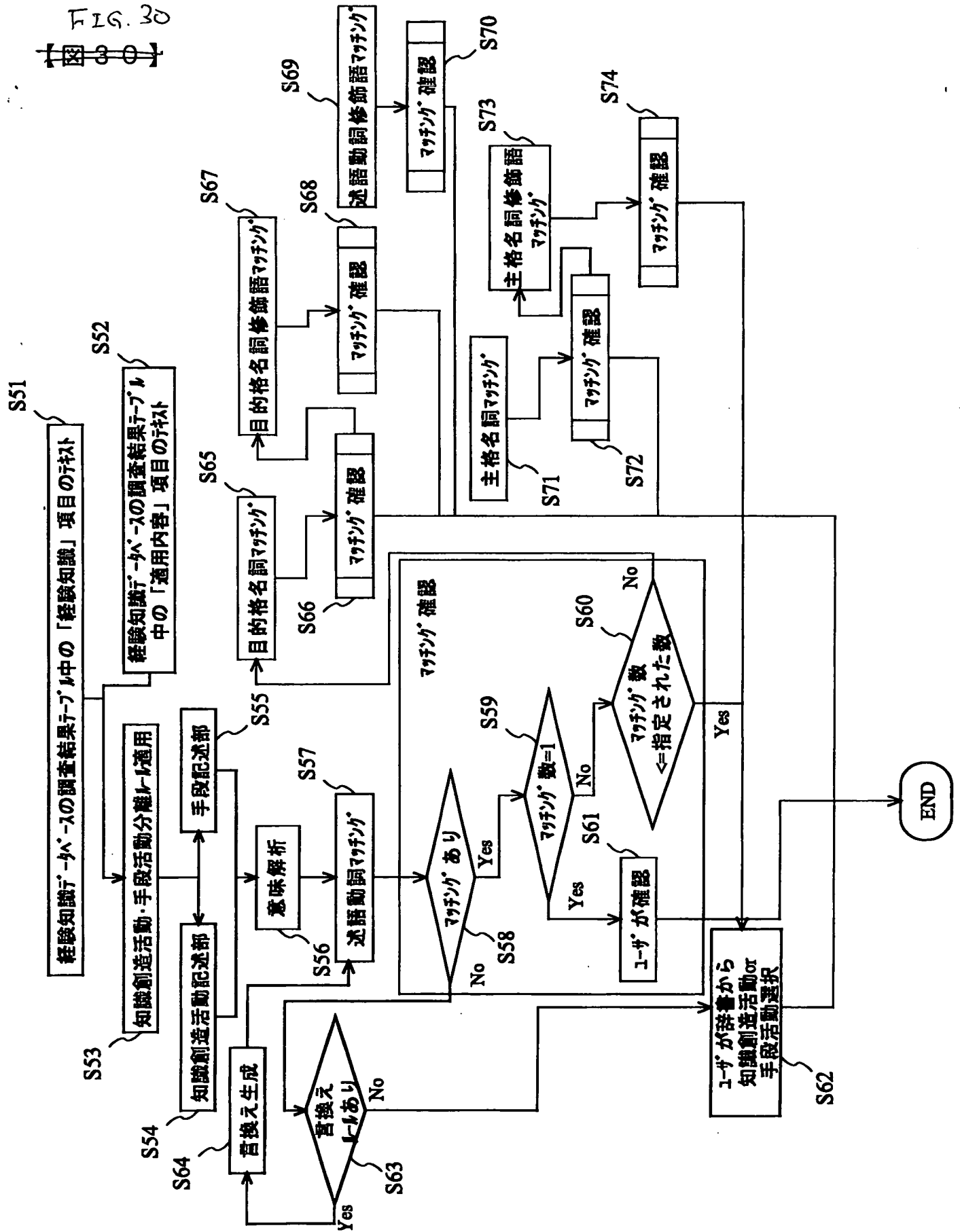


FIG. 31

~~【図31】~~

